

Nøytralitet Årsrapport 2017

TIL: Norges vassdrags- og energidirektorat

FRA: TrønderEnergi Nett AS

ANSVARLIG: Avdelingsleder Kunde

SIGN. HA

SIGN. TS

Innledning

Nettselskapet skal i enhver sammenheng opptre nøytralt overfor kraftleverandører og sluttbrukere, herunder når det gjelder; informasjon om leverandører og kraftmarkedet, håndtering av leverandørskifter, nyetablering av abonnement, oversendelse av måledata, valg av faktureringsrutiner og avregnings- og faktureringsplikt.

Nettselskap som inngår i vertikalt integrerte virksomheter som omfattes av energilovens § 4-6 første ledd, plikter å utarbeide et program for overvåkning av nettselskapets nøytralitet som beskriver tiltak som sikrer at nettselskapet etterlever nøytralitetsbestemmelsene.

En årlig rapport fra nettselskapet blir offentliggjort og sendt NVE. Rapporten beskriver tiltak og resultater som sikrer nøytralitet for områdene:

1. Kundeservice
2. Aktørkommunikasjon
3. Fakturering
4. Informasjon og profilering
5. Ansvar og intern opplæring
6. Avvik, klagesaker og tilsyn

1. Kundeservice

Kundeservicetjenesten og MAFI-produksjonen for TrønderEnergi Nett (TEN) og TrønderEnergi Marked (TEM) er organisert i eget selskap i konsernet, TrønderEnergi Service (TES).

Ansatte i Kundeservice har fått opplæring i nøytralitet. Det foreligger skriftlige rutiner for hvordan nøytralitet praktiseres i kundeservice. Alle nyansatte/vikarer gjennomgår opplæring og signerer nøytralitetserklæring.

Selskapets nøytralitet blir sikret gjennom følgende tiltak:

- TEN har eget telefonnummer og egen epostadresse for betjening av kundeforhold
- Erklæring på at nøytralitetsprinsippet er kjent og vil bli etterlevd av den enkelte ansatte.
- Kontrakten mellom Nett og leverandør av Kundeservice og MAFI-produksjon, presiserer kravet til nøytral opptreden. Regelmessige leveransmøter holdes.
- Årlig gjennomgang om nøytralitet med alle ansatte.

2. Aktørkommunikasjon

Meldingsutveksling for å informere kundens kraftleverandør om oppstart eller anleggsovertakelse via IS Customer, er i henhold til fastsatte krav. Nettselskapet benytter standardisert, elektronisk

datautveksling, EDIEL, for kommunikasjon mellom nettselskap og kraftleverandør og nettselskap og avregningsansvarlig.

3. Fakturering

Faktureringsrutiner er i henhold til NVEs regelverk. Et at tiltakene for å tilfredsstille krav om nøytralitet og likebehandling ved fakturering, er at alle nettkundene er i egen database.

TEN har gjennomfakturering av nettleie. Sluttbrukers kraftleverandør mottar faktura fra nettselskapet og sender felles faktura med nettleie og strøm til sluttbruker. TEN tilbyr gjennomfaktureringsavtale på like vilkår til alle kraftleverandører som ønsker dette.

4. Informasjon og profilering

Nettselskapet har egen nøytral internettside, tronderenerginett.no.

Fra TE-konsernets felles førsteside er det lenker til de ulike forretningsområdene. Lenken til område Nett går til nettselskapets eget nettsted. Det er ingen lenker på tronderenerginett.no som viser til konsernets nettsider.

TrønderEnergi opptrer på sosiale medier med nøytral informasjon om konsernet.

Nettselskapet følger konsernprofil, men står selv ansvarlig for innhold i egne annonser og egen markedsføring. Det går tydelig frem når det er nettselskapet som er avsender.

TEN har innført et kravdokument som omhandler nøytralitet og ekstern kommunikasjon. Formålet er å gi retningslinjer for ekstern kommunikasjon fra TE-konsernet slik at nøytralitetskravet etterleves.

5. Ansvar og intern opplæring

Leder av kundeavdelingen har ansvar for at det er utarbeidet et program for nøytralitet, samt gi retningslinjer for hva opplæringen av ansatte skal inneholde.

Nøytralitetserklæring inngår sammen med taushetserklæringen som en del av den enkeltes ansettelsesdokument. Dette gjelder både for nettselskapets egne ansatte og eksterne som utfører arbeid på vegne av nettselskapet.

Det har foregått jevnlig drøfting av nøytralitet i nettselskapets Kundeavdeling og i ledermøter.

6. Avvik, klagesaker og tilsyn

Nettselskapet har innmeldt to avvik i konsernet for brudd på nøytraliteten på TE-konsernets internettside og facebookside. Avvikene er behandlet gjennom internt kvalitetssystem og lukket.

I brev av 21.12.16 ble TrønderEnergi Nett bedt om uttalelse til NVE etter klage fra sluttbruker. Klagen omhandlet nettselskapets praksis vedrørende ulik faktureringshyppighet for nettkunder med eller uten gjennomfakturering. Redegjørelse fra TEN ble sendt innen svarfristen 20.01.17. Nettselskapet har endret fakturarutine fra 01.01.18, og faktureringshyppighet er i dag lik for samtlige nettkunder.

20. mars 2018

TrønderEnergi Nett AS